

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**ANALISIS SISTEM PENYELESAIAN SANTUNAN**  
**PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO)**  
**CABANG PEKANBARU**

Disusun Dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Tugas-Tugas Akademik  
Dan Memperoleh Gelar Ahli Madya



**OLEH**

**IMELDA PITALOKA**  
**NIM. 00672004861**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN SYARIF KASIM**  
**RIAU**  
**2009**

## DAFTAR ISI

Hal

### PENGESAHAN

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang .....	1
B. Tujuan dan Manfaat Pelaporan .....	2
C. Metode Pelaporan .....	3
D. Sistematika Penulisan .....	4

### BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Klaim/Santunan .....	6
B. Landasan Teoritis Santunan.....	7
C. Pengertian Jasa .....	8
D. Pengertian Kepemimpinan/Manajemen.....	9
E. Pengertian Asuransi .....	11
F. Pengertian Polis Asuransi .....	14

### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat PT. Jasa Raharja.....	17
B. Tugas Staf dan Karyawan .....	19
C. Prestasi dan Keunggulan PT. Jasa Raharja .....	24
D. Visi dan Misi.....	24
E. Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Pekanbaru.....	25

#### **BAB IV HASIL PELAPORAN DAN PEMBAHASAN**

A. Pengajuan Santunan .....	27
B. Pengisian dan Penandatanganan .....	30
C. Jenis Dokumen Pendukung.....	31
D. Persyaratan Pengajuan Santunan .....	31
E. Penyelesaian Santunan.....	35

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	36
B. Saran .....	36

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan meningkatnya perkembangan zaman maka meningkat pula segala kegiatan manusia untuk memenuhi kebutuhannya, salah satu diantaranya adalah kebutuhan alat angkutan, kini semakin mudah orang berpergian dari satu tempat ketempat yang lain dengan waktu yang singkat. Pada hakekatnya keadaan ini sangat menunjang pertumbuhan pembangunan, khususnya dibidang perekonomian, namun demikian tidak dapat dihindari dampak kemajuan tersebut yakni timbulnya kecelakaan yang diakibatkan oleh kendaraan bermotor maupun kendaraan alat angkutan lainnya.

Berangkat dari situlah, pemerintah berupaya melindungi masyarakat dengan cara memberikan bantuan sosial berupa dana santunan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalulintas.

Pelaksanaan pemberian jaminan tersebut dituang dalam undang-undang No. 33 tahun 1964 tentang dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dengan peraturan pemerintah No. 17 tahun 1965 dan undang-undang No. 34 tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan raya dengan peraturan pemerintah No. 18 tahun 1985. Untuk menjalankan kedua undang –undang tersebut di atas oleh pemerintah dipercaya kepada badan usaha milik negara (BUMN) dibawah departemen keuangan yakni PT. Asuransi Jasa Raharja.

PT. Jasa Raharja (Persero) adalah sebuah perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial serta memberikan jasa kepada korban

kecelakaan, sebagai mana yang dituangkan dalam undang-undang No. 33 dan Undang-Undang No. 34 tahun 1964 yang berbunyi. Untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat yang menjadi korban kecelakaan lalu lintas jalan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat yang mengalami musibah kecelakaan lalu lintas jalan adalah merupakan perwujudan dari fungsi, misi dan visi yang diemban oleh perusahaan PT. Jasa Raharja sebagai pengelola undang-undang No. 33 dan Undang-undang 23 tahun 1964 Juncto peralihan pemerintahan No. 17 dan 18 tahun 1965.

PT. Jasa Raharja (Persero) dalam melayani klaimnya tidak terlepas dari bantuan mitra kerjanya seperti, kepolisian memberikan bantuan tentang kecelakaan tersebut, mengenai tabrakan yang terjadi, tempat terjadinya, jam terjadinya dan lokasi kejadiannya juga bantuan dari dokter yang memberi penjelasan tentang sakit yang diderita oleh korban tersebut sehingga dengan penjelasan tersebut dapat memudahkan dibagian klaim untuk mengurus santunan kecelakaan lalu lintas tersebut.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul *“Analisis Sistem Penyelesaian Santunan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Pekanbaru”*.

## **B. Tujuan dan Manfaat Pelaporan**

### **1. Tujuan Pelaporan.**

- a. Membentuk pola pikir dan bahasa yang seragam antara para pelaksana di bidang pelayanan santunan.

- b. Bahan peningkatan mutu dan keterampilan kerja bagi para pelaksana khususnya bidang pelayanan santunan.

## 2. Manfaat Pelaporan.

- a. Dari pelaporan penulis dapat menambah dan mengembangkan wawasan dalam menyelesaikan suatu pelaporan secara ilmiah.
- b. Pelaporan ini juga diharapkan dapat memberi informasi kepada pihak PT. Jasa Raharja, agar lebih memperhatikan sistem manajemen dalam memperlancar proses penyelesaian santunan kepada pengguna jasa .
- c. Dapat memberi informasi guna pelaporan lebih lanjut.

## C. Metodologi Pelaporan.

### 1. Lokasi Pelaporan.

Adapun lokasi dari pelaporan ini adalah pada PT. Jasa Raharja (Persero) Pekanbaru , yang beralamat di jalan jendral sudirman No.285 Pekanbaru Riau. Pelaporan ini dilakukan selama magang di perusahaan tersebut yaitu pada awal Juli sampai akhir Agustus 2008.

### 2. Jenis-jenis dan Sumber Data.

Dalam pelapora ini dan sumber data yang penulis gunakan adalah:

- a. Data Primer

Data yang penulis kumpulkan langsung dari lapangan atau objek pelaporan dan data tersebut diolah untuk mendapatkan hasil pembahasan.

- b. Data sekunder

Data yang penulis terima dalam bentuk apa yang sudah jadi dari perusahaan yang dilaporkan. Misalnya, dokumentasi-dokumentasi perusahaan.

### 3. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data dalam pelaporan ini sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu data yang diperoleh dengan mengadakan pengamatan langsung dilapangan yaitu tentang Analisis Penyelesaian Santunan pada PT. Jasa Raharja Cabang Pekanbaru.
- b. Wawancara, yaitu melakukan tanya-jawab langsung dengan responden guna mendapatkan informasi yang jelas untuk melengkapi data yang diperlukan dalam membahas pelaporan yang dilaporkan.

### 4. Analisis Data.

Analisis data penulis gunakan dalam pelaporan ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu menggambarkan tentang kenyataan yang ditemui di lapangan. Kemudian data tersebut di hubungkan dengan teori dan pendapat para ahli untuk dibuatkan suatu kesimpulan dari permasalahan yang dibahas dalam pelaporan ini.

### **D. Sistemmatika Penulisan**

Dalam penulisan laporan ini penulis membaginya menjadi beberapa bab dan masing-masing bab ini dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

**BAB I** : Pendahuluan

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang, tujuan dan manfaat pelaporan, serta sistematika penulisan.

**BAB II : Telaah Pustaka dan Hipotesis**

Pada bagian ini memberikan gambaran tentang persoalan yang berhubungan dengan penyelesaian santuan.

**BAB III : Gambaran Umum Perusahaan**

Pada bab ini berisikan tentang sejarah berdirinya PT. Jasa Raharja (Persero) Pekanbaru, Pertanggung jawaban asuransi dalam Hukum Dagang yaitu berisi mengenai pengertian dan pengaturannya, jenis dan macam pertanggung jawaban atau asuransi, premi dan polis asuransi serta diakhiri dengan klaim pertanggung jawaban atau klaim asuransi.

**BAB IV : Hasil Pelaporan dan Pembahasan**

Pada bab ini berisikan tentang pembahasan mengenai sistem penyelesaian santunan pada PT. Jasa Raharja.

**BAB V : Penutup**

Pada bagian ini merupakan penutup yang berisikan tentang kesimpulan mengenai saran-saran kepada pihak PT. Jasa Raharja.



## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Klaim/Santunan.**

Pengertian klaim menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Pengertian santunan adalah sesuatu yang dipakai untuk mengganti kerugian karena kecelakaan, kematian dan sebagainya (biasanya berbentuk uang). Sedangkan kecelakaan (accident) adalah peristiwa yang tak terduga yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak diinginkan, yang menyebabkan hilang dan atau rusaknya sesuatu objek pertanggungan, atau yang menyebabkan cedera seseorang (*PT. Jasa Raharja, 2004: 07*).

Dalam bidang asuransi, kata-kata “tidak di sengaja” menjadi penting karena hal tersebut dapat membedakan keabsahan suatu klaim. Dalam hal suatu kerugian terjadi atas sesuatu hal yang di asuransikan, tetapi kejadian tersebut dilakukan secara sengaja, maka asuransi harus menolak klaim atas kerugian tersebut.

Dalam hal asuransi sosial yang di kelola oleh jasa raharja, kerugian yang dapat diberikan santunan adalah kerugian yang berhubungan dengan alat pengangkutan. Alat pengangkutan yang dimaksud adalah alat angkut penumpang umum didarat, sungai/danau/lautan, dan udara serta kendaraan bermotor.

Mekanisme pengajuan dan pemberian santunan kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan dibuat sederhana mungkin, tanpa mengabaikan aspek

keamanan bagi Jasa Raharja maupun pihak yang berhak menerima santunan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Kesederhanaan dan kecepatan proses pengurus santunan akan sangat membantu pihak yang berhak menerima santunan. Dengan kesederhanaan dan kecepatan proses pengurusan santunan, diharapkan penerima santunan akan merasakan manfaat pelayanan yang diberikan oleh Jasa Raharja. Dapat dikatakan bahwa keberhasilan di bidang pelayanan santunan akan membantu peningkatan pendapatan perusahaan atas iuran wajib maupun sumbangan wajib karena peningkatan kesadaran masyarakat untuk mengikuti program asuransi social yang diselenggarakan perusahaan. Di samping itu, citra perusahaan akan semakin baik di mata masyarakat pada umumnya.

#### **B. Landasan Teoritis Santunan.**

Administrasi merupakan petunjuk informasi dan pelaksana untuk terciptanya kekuasaan masyarakat. Tujuan manual administrasi bidang pelayanan adalah untuk terciptanya kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan santunan serta menghasilkan laporan dibidang pelayanan santunan secara akurat. Santunan ialah dana pertanggungan yang dihimpun dari iuran-iuran, kecuali jumlah yang ditetapkan oleh menteri untuk pembayaran ganti akibat kecelakaan penumpang.

Dalam undang-undang No.33 dan 34 pasal 7 mengundang bahwa sumbangan-sumbangan wajib yang dihimpun merupakan dana yang disediakan untuk menutupi akibat keuangan korban/ahli waris yang bersangkutan karena kecelakaan lalulintas jalan menurut ketentuan-ketentuan berdasarkan peraturan pemerintah.

Sesuai dengan tingkat perkembangan perusahaan, maka dengan peraturan pemerintah No.39 tahun 1980 tanggal 18 November 1980 setelah sepuluh tahun berstatus perusahaan umum. Asuransi kerugian Jasa Raharja kemudian dialihkan bentuknya menjadi perusahaan Negara perseroan (Persero) yang disingkat menjadi PT (Persero) asuransi kerugian Jasa Raharja yaitu dengan akte pendirian perusahaan Nomor 49 tanggal 28 Februari 1981 yang dibuat dihadapan notaris Imas fatimah sarjana hokum, yang telah eerapa kali diubah dan ditambah, terakhir akta nomor 59 tanggal 19 Maret 1998 berikut perbaikan dengan akta nomor 63 tanggal 17 Juni 1998 dibuat dihadapan notaris yang sama.

Maka pemerintah berupaya melindungi masyarakat dengan cara meberikan bantuan social berupa dana santunan kepada masyarkat yang menjadi korban kecelakaan lalulintas, pelaksana pemberi jaminan tersebut tertuang dalam Undang-Undang N0. 33 Tahun 1964 tentang dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dengan peraturan pemerintah No. 17 tahun 1965 dan Udag-Undang No. 34 tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan raya dengan peraturan pemerintah No. 18 tahun 1985.

Untuk menjalankan kedua Undang-Undang tersebut diatas oleh pemerimtah dipercaya kepada badan usaha milik Negara dibawah departemen keuangan yakni PT. Asuransi Jasa Raharja.

### **C. Pengertian Jasa.**

Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara yang paling efektif dalam melakukan diferensiasi adalah melalui jasa atau pelayanan yang diberikan.

Pengertian jasa ada beberapa pendapat para ahli. Menurut Philip Kotler mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (*Philip Kotler, 1995:548*).

Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk konsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambahan seperti, kenikmatan, hiburan, santai, sehat yang tidak berwujud (*Valeri dan Bitner, 2000:3*).

Jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak (*William, 1981:529*).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan jasa yaitu suatu kegiatan manusia yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan agar mendapatkan kepuasan suatu jasa.

#### **D. Pengertian Kepemimpinan/manajemen.**

Sehubungan dengan pelaksanaan tugas pengawasan, maka perlu pula dibicarakan mengenai kepemimpinan/manajemen. Manajemen sering didefinisikan sebagai “seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain”. Definisi *Mary Parker Follet* ini mengundang perhatian, bahwa pada kenyataannya para manajer mencapai tujuan organisasi dengan cara mengatur orang lain untuk melaksanakan tugas apa saja yang mungkin diperlukan untuk mencapai tujuan yang dimaksud, bukan melaksanakan sendiri pekerjaan itu.

Defenisi lain menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian, upaya anggota organisasi dan penggunaan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari defenisi diatas dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Perencanaan (*planning*), menunjukkan bahwa para manajer terlebih dahulu memikirkan tujuan dan kegiatannya. Kegiatan mereka biasanya didasarkan pada suatu metode, rencana atau logika tertentu, dan bukan asal tebak saja.
2. Pengorganisasian (*organizing*), berarti bahwa para menejer mengkoordinasikan sumber daya manusia dan sumber daya bahan yang dimiliki organisasi. Keefektifan suatu organisasi tergantung pada kemampuannya untuk mengarahkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuannya.
3. Pemimpinan (*leading*), menunjukkan bagaimana manajer mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya, menggunakan orang lain untuk melaksanakan tugas tertentu. Dengan menciptakan suasana yang tepat, mereka membantu bawahannya bekerja sebaik mungkin.
4. Pengendalian (*controlling*), berarti para manajer berusaha sedapat mungkin agar organisasi bergerak ke-arrah tujuannya. Apabila salah satu bagian organisasi bergerak ke-arrah yang salah, maka para manajer berusaha untuk mencari sebabnya dan kemudian mengarahkannya kembali ketujuan yang benar (*Stoner dan Sirait, 1996: 8*).

Sehubungan dengan defenisi diatas, maka para manajer juga perlu mengadakan pembinaan terhadap bawahan atau para pegawainya, dapat di jelaskan sebagai berikut:

- a. Dalam buku pembinaan militer Departemen Hankam disebut bahwa pembinaan adalah suatu peroses penggunaan manusia, alat/peralatan, uang, waktu, mwtode dan system yang didasarkan pada prinsip terentu, untuk usaha pencapaian tujuan yang telah ditentukan, dengan daya dan hasil yang sebesar-besarnya.
- b. Dalam buku Tri Ubaya Sakti disebutkan bahwa yang dimaksud dengan pengertian pembinaan adalah: “segala usaha/tindakan yang berhubungan langsung dengan perencanaan, penyusunan, pembangunan, pengembangan, pengerahan, penggunaan serta pengendalian segala sesuatu secara bergaya guna dan berhasil guna”.
- c. *Personnel Management* adalah seni dan ilmu perencanaan, pelaksanaan dan pengontrolan tenaga kerja untuk tercapainya tujuan yang ditentukan

terlebih dahulu dengan adanya kepuasan hati pada diri pekerja. Tujuan manajemen personelia adalah dua, yakni *production minded* dan *people minded* atau dengan kata lain *efisienst* (daya guna) dan *kolaborasion* atau kerja sama (Manullang, 1992: 11).

Dari ketiga defenisi tersebut di atas apat ditarik suatu pengertian bahwa manajemen (pemimpin) bertugas untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang secara garis besarnya telah ditentukan oleh administrator dengan menitik beratkan pada usaha-usaha untuk mendapatkan tenaga-tenaga kerja yang cakap dan mampu bekerja menurut kebutuhan organisasi, menggerakkan mereka untuk tercapainya tujuan organisasi, memelihara dan mengembangkan kecakapan serta kemampuan pegawai untuk mendapatkan prestasi kerja yang sebaik-baiknya (Manullang, 1992: 11).

Manajemen merupakan fungsi dari pada setiap pimpinan (manager), artinya setiap orang mempunyai tanggung jawab dan memimpin suatu usaha yang harus diselesaikan dengan sekelompok orang-orang bawahan.

Jadi tugas pokok manajemen adalah bagaimana usaha-usaha yang harus dilakukan untuk mendapatkan, memelihara dan membina pegawai ke arah satu kapabilitas dalam suasana kerja yang menyenangkan dengan syarat kerja yang memuaskan. Tugas lain dari pada manajemen, adalah bagaimana dapat memanfaatkan pegawai secara efesien, mensuplai pegawai dalam kualitas dan kuantias dapat dipertanggung jawabkan.

#### **E. Pengertian Asuransi**

Asuransi dalam bahasa Belanda yaitu “Verzekering” yang berarti pertanggungan. Dalam asuransi terlibat dua pihak yaitu yang satu sanggup untuk menanggung atau menjamin bahwa pihak lain akan mendapat pengganti dari suatu

kerugian yang akan diderita akibat suatu peristiwa yang semula belum tentu akan terjadi.

Suatu kontrak prestasi dari pertanggungan ini, pihak yang ditanggung itu, diwajibkan membayar sejumlah uang kepada pihak yang menanggung, apabila kemudian ternyata peristiwa yang dimaksudkan itu tidak akan terjadi.

Didalam pasal 246 Kitab Undang-undang hukum dagang (KUHD) “Asuransi adalah suatu perjanjian dengan seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima sesuatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan diterima karena suatu peristiwa yang tak tertentu”.

Bahwa dari pengertian pasal 246 KUHD dapat disimpulkan ada tiga unsure dalam asuransi, yaitu:

1. Pihak tertanggung jawab yang mempunyai kewajiban membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau berangsur-angsur.
2. Pihak penanggung mempunyai kewajiban untuk membayar sejumlah uang kepada pihak tertanggung.
3. Suatu kejadian yang semula belum jelas akan terjadi (*Djoko Prakoso.S.H,1997:2*).

Pengertian asuransi jiwa menurut Ir. Santoso Peodjosoebroto, asuransi adalah suatu perjanjian dimana penanggung dengan menerima bayaran premi meningkatkan dirinya untuk pembayaran tertanggung atau tertunjuk manakala terjadi suatu peristiwa yang belum pasti yang ada hubungannya dengan peningkatannya tertanggung.

Undang-Undang No.2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian menyebutkan bahwa asuransi jiwa adalah yang memberikan jasa dalam

penanggungan resiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang dipertanggungkan.

#### 1. Asuransi Jiwa Bukan Kontrak Yang Indemnity.

Kontrak asuransi jiwa tidak dikatakan sebagai suatu kontrak indemnity, sebab penanggung akan membayarkan penuh, tanpa memandang berapa kerugian yangnyata terjadi. Jadi asuransi jiwa pada umumnya dalam hal ini tidak memerlukan “penilaian kerugian” (loss adjuster).

#### 2. Risiko Yang Unik.

Dalam semua bentuk asuransi, kecuali asuransi jiwa, kejadian-kejadian darurat yang tidak yang diharapkan yang akan menimbulkan kerugian itu, merupakan keadaan yang tidak pasti. Dalam asuransi jiwa, kejadian darurat itu adalah kematian yang bersifat universal dan pasti, karena setiap orang pasti suatu ketika akan mati, unsur yang tidak pasti adalah waktu, kapan kematian itu akan terjadi.

#### 3. Diperlukan Minat Layak Asuransi (Insurable interest)

Walaupun kontrak asuransi jiwa bukan merupakan sesuatu indemnity, tapi tetap memerlukan insurable interest (kepentingan yang memerlukan asuransi). Hal ini ada, jika pihak tertanggung akan menderita suatu kerugian secara actual, jika kejadian darurat yang dipergunakan itu terjadi, hal ini esensial jika polis itu bersifat dapat dipaksakan.

Doktrin Insurable interest ini mempunyai cakupan yang cukup luas pada asuransi jiwa dibandingkan dengan badan asuransi lainnya. Pengadilan telah



menetapkan bahwa setiap orang mempunyai Insurable interest dalam hidupnya sendiri untuk sejumlah uang tertentu, perbedaan esensial antara asuransi jiwa dan asuransi lainnya yang dirancang terutama untuk melindungi terhadap sesuatu bencana (peril) bahwa asuransi jiwa mempunyai fungsi tambahan yaitu fungsi akumulasi (tabungan). Sebagai premi yang telah dibayarkan untuk asuransi jiwa oleh tertanggung merupakan suatu akumulasi pembayaran yang pada akhirnya akan merupakan dana investasi yang diserahkan oleh pihak penanggung kepada pihak tertanggung, jadi peranan ganda dari asuransi jiwa adalah perlindungan suatu tabungan (*Darmawi, 2001:73*).

#### **F. Pengertian Polis Asuransi**

Dimana pengertian dari polis menurut (*Drs.A.Hasyim Ali, 1993;110*) adalah dokumen yang memuat kontrak antara pihak yang tertanggung dengan perusahaan asuransinya atau akta perjanjian asuransi yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk memegang polis.

Jadi jelas bahwa polis itu adalah suatu akta atau lembar yang berisi perjanjian antara pemegang polis atau pihak yang mengadakan perjanjian asuransi atau tertanggung dengan perusahaan (Asuransi Jasa Raharja) sebagai pihak penanggung. Perjanjian tersebut menyangkut penanggung sebagai pihak kedua akan hal-hal yang akan diperoleh serta kewajiban yang harus dipenuhi, seperti:

- Pihak pertama (penanggung) menerima bayaran dari pihak kedua (tertanggung) yang disebutkan premi yang dibayar secara berkala/sekaligus selama masa pertanggungan masih berlaku (hak pihak pertama).

- Pihak kedua, apabila selama perjanjian mengalami suatu peristiwa sebagaimana tertera dalam polis (meninggal) maka ahli waris pihak kedua yang telah ditunjuk akan menerima pembayaran sejumlah uang penanggungan sekaligus atau berkala, atau masa perjanjian telah habis dan tidak terjadi suatu peristiwa maka pihak kedua akan menerima sejumlah uang pertanggungan dari pihak pertama (hak pihak kedua).

Menurut (*Drs,A.Hasym Ali,1993:196*) secara umum polis terdiri dari empat bagian yaitu:

1. Deklarasi, merupakan pertanyaan yang dibuat oleh tertanggung yang menerangkan dirinya, memeberikan informasi tentang resiko dan memberikan dasar pengeluaran polis tentang polis serta penentu premi.
2. Klasule, merupakan pertanggungan yang menyebutkan polis untuk resiko atau suatu bencana tertentu.
3. Pengecualian-pengecualian, terhadap hal-hal tertetu, misalnya terhadap suatu bencana atau kerugian tertentu.
4. Kondisi, merupakan suatu yang merincikan tugas masing-masing pihak serta defenisi dan istilah yang digunakan.

Selanjutnya tentang isi polis pada asuransi jiwa, tidak ditentukan secara pemahaman pada isi polis untuk isi asuransi pada umumnya, melainkan ditentukan sendiri yaitu dalam pasal 304 sebagai berikut:

1. Hari diadakan asuransi.
2. Nama daripihak yang dijamin.
3. Nama orang yang membayar asuransinya yang diperuntukkan pada hari wafatnya.
4. Waktu mulai dan waktu terhentinya resko bagi si penjamin.
5. Jumlah uang yang dijamin.

6. Uang premi yang harus dibayarkan oleh pihak yang dipimpin (*Djoko Prakoso, S.G, 2000:71*)

Dengan demikian penggunaan dari jasa polis asuransi bisa mengerti dan paham tentang polis asuransi, hingga pemasaran dari polis asuransi tersebut bisa diterima bagi pemakainya.

Dalam kegiatan pemasaran polis asuransi secara umum tidak jauh berbeda dengan pemasaran produk lain yang memberikan suatu kepuasan kepada konsumen dalam bentuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan melalui pelayanan yang baik.

Secara khususnya asuransi jiwa harus dipasarkan melalui prosedur yang dijalankan secara tahap demi tahap atau selangkah demi selangkah secara logis, tahap-tahap pemasaran yang terjadi dalam praktek pemasaran asuransi jiwa.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

##### **A. Sejarah Singkat PT. Jasa Raharja**

PT. Jasa Raharja didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 08 Tahun 1965 tanggal 1 Januari 1965, dengan nama Perusahaan Negara Asuransi Kerugian (PNAK) Jasa Raharja. Perusahaan ini mempunyai tugas khusus yaitu:

1. Mengelola pelaksanaan Undang-undang No.33 tahun 1964 juncto Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1965 tentang Dana pertanggung jawaban Wajib kecelakaan Penumpang.
2. Mengelola pelaksanaan Undang-undang No. 34 tahun 1964 juncto Peraturan pemerintah No. 18 Tahun 1965 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Pada perkembangan selanjutnya PNAK Jasa Raharja Mengalami beberapa perubahan status, yaitu:

1. Perubahan status Jasa Raharja dari Perusahaan Negara (PN) menjadi Perusahaan Umum (Perum) Dilakukan sejak tanggal 18 November 1970 sesuai dengan keputusan Menteri Keuangan RI. Dimana Perusahaan ini mempunyai usaha didalam negeri, khususnya dalam lapangan asuransi tanggung jawab kendaraan bermotor dan asuransi kecelakaan penumpang.
2. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 39 tahun 1980 tanggal 6 November 1980 status Jasa Raharja dialihkan dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi perusahaan Perseroan (Persero).
3. Pendirian perusahaan dilaksanakan dihadapan notaris Iman Fatimah, SH di Jakarta dengan akte No. 49 tanggal 28 Februari 1981 yang selanjutnya diubah

dengan akte No. 25 tanggal 7 maret 1982 oleh notaris yang sama kemudian berdasarkan Keputusan Rapat Umum luar biasa pemegang saham tanggal 18 April 1984, anggaran dasar perusahaan mengalami perubahan yang dilaksanakan dihadapan notaris Achmad Basumi, SH dijakarta dengan akte No. 214 tanggal 29 Agustus 1984 dan perubahan terakhir dengan akte notaris Imas Fatimah, No. 36 tanggal 16 Februari 1985.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 2 tahun 1992 tanggal 11 Februari 1992 tentang Usaha Perasuransian dengan Peraturan Pemerintahan Nomor 73 tahun 1992 tanggal 30 Oktober 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian sesuai dengan pasal 33 dinyatakan bahwa Perusahaan asuransi yang menyelenggarakan Program Asuransi Sosial dilarang menyelenggarakan program asuransi lain selain program sosial.

Selanjutnya sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 223/kmk.017/1993 tanggal 26 Februari 1993 tentang Perinzinan Usaha Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi pada pasal 15 ayat 5 menetapkan bahwa perubahan asuransi yang telah menyelenggarakan program asuransi sosial sebelum ditetapkannya keputusan tersebut wajib menghitung penutupan pertanggungan baru yang bukan program asuransi sosial selambat-lambatnya pada tanggal 31 Desember 1993.

Sejalan dengan ketentuan tersebut diatas maka perusahaan sebagai penyelenggara program asuransi sosial, terhitung mulai tanggal 1 Januari 1994 telah menyesuaikan kegiatan usaha yakni hanya melaksanakan program asuransi sosial berdasarkan Undang-undang Nomor 33 tahun 1964 tentang Dana

pertanggung Jawaban kecelakaan Penumpang dan Undang-undang Nomor 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Dengan demikian sesuai dengan ketentuan yang termasuk dalam undang-undang Nomor 2 tahun 1992 beserta peraturan pelaksanaannya, maka kegiatan usaha yang dijalankan perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Asuransi kecelakaan penumpang umum bagaimana diatur didalam Undang-undang No. 33 tahun 1964 merupakan iuran wajib bagi tiap penumpang yang sah dari kendaraan bermotor umum dengan trayek ke luar kota (antara lain bis, coltdiesel), kereta api, kapal laut milik perusahaan pelayaran nasional, kapal sungai, klotok danau, penyebrangan, serta pesawat udara milik perusahaan nasional dengan tujuan pemberian ganti rugi santunan kepada penumpang yang mengalami kecelakaan akibat alat angkutan yang bersangkutan.
2. Asuransi kecelakaan lalu lintas jalan sebagaimana diatur didalam Undang-undang No.34 tahun 1964. merupakan sumbangan wajib dari para pemilik kendaraan bermotor dengan tujuan memberikan jaminan kepada korban yang ditimbulkan oleh kendaraan yang bersangkutan.

## **B. Tugas Staf dan Karyawan**

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa struktur organisasi yang ada di PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan struktur organisasi line (garis). Pada struktur organisasi bentuk ini rangkai kekuasaan atau wewenang dari atas langsung ke, bawah atau sebaliknya dari bawah langsung ke atas dalam bentuk pertanggung jawaban pekerjaan.

Struktur organisasi merupakan pengorganisasian yang dilakukan agar

proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang melaksanakan aktivitas tersebut.

Pencapaian tujuan dan sasaran maksimal di PT. Jasa Raharja (Persero), maka dibutuhkan kerjasama dan pembagian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian unsur pendukungnya. Pembagian tugas dan wewenang di PT. Jasa Raharja (Persero) ini antara lain :

1. Tugas Kepala Cabang .

- Memimpin penyusunan rencana / program anggaran cabang yang dipimpin.
- Mengadakan penyuluhan yang sifatnya strategis
- Memimpin, motivasi dan membina pegawai bawahan
- Mengendalikan penyelenggaraan pungutan / pemasaran iuran wajib dan sumbangan wajib dikantor cabang yang dipimpinya.

2. Sub Bagian Operasional iuran wajib dan sumbangan wajib.

a. Sub Bagian Operasional iuran wajib dan sumbangan wajib bertanggung jawab atas :

- Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan sumber daya manusia di dalam lingkungan unit kerja.
- Pelaksanaan pungutan.
- Pelaksanaan hasil administrasi pungutan.

b. Wewenang

- Mengatur dan mengembangkan SDM.
- Menilai kondukte pegawai.
- Melaksanakan pungutan.
- Mengusulkan bentuk dan sistem laporan yang efektif.

c. Tugas-tugas pokok

- SDM didalam lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
- Pelaksanaan pungutan serta penanganan pemasaran.
- Pembuatan laporan.

3. Sub bagian Pelayanan Santunan

a. Tanggung jawab

- Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan unit kerja dipimpin.
- Pemeriksaan dan penelitian berkas klaim.
- Wewenang.
- Mengatur dan mengembangkan SDM.
- Menilai Kondukte pegawai bawahannya.
- Merekomendasikan status pegawai.
- Meminta kelengkapan atas persyaratan pengajuan klaim.
- Mengusulkan dan menyetujui / menolak pengajuan klaim.
- Melakukan survey atas berkas klaim.
- Melakukan koordinasi dengan unit bagian lainnya.



b. Tugas-tugas pokok

- Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengaman SDM didalam dan diluar lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
- Pemeriksaan dan penelitian berkas klaim.

4. Sub bagian Umum

a. Tanggung jawab

- Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM didalam dan diluar lingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
- Pengadaan material produksi dan investasi.
- Pemeliharaan barang-barang investasi.

b. Wewenang

- Mengatur dan mengembangkan SDM serta menggunakan alat sarana fisik yang berada di bawah pimpinannya sejauh dalam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
- Menilai konduite pegawai bawahannya.
- Merekomendasikan status pegawai bawahannya kepada atasan langsung.
- Mengatur penggunaan kendaraan dinas.
- Menentukan jumlah dan saat pengadaan material produksi umum dan barang investasi yang dibutuhkan cabang.

c. Tugas-tugas pokok

- Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamanan SDM didalam dan dilingkungan unit kerja yang dipimpinnya.
- Pengadaan material produksi umum dan investasi.
- Penguasaan barang-barang.
- Pemeliharaan barang-barang.

## 5. Sub bagian SDM

### a. Tanggung jawab

- Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamatan SDM di dalam dan di luar lingkungan unit kerja.
- Pelaksanaan kesejahteraan pegawai.
- Terlaksananya administrasi SDM.

### b. Wewenang

- Mengatur mengembangkan SDM serta menggunakan alat / sarana fisik yang berada di bawah pimpinannya sejauh dalam usaha memenuhi tanggung jawabnya.
- Menilai konduite dan merekomendasikan status pegawai.
- Memastikan penggantian biaya perawatan sebatas yang ditentukan.

### c. Tugas-tugas pokok

- Kelancaran dan ketertiban pelaksanaan pekerjaan serta pengamanan SDM didalam dan diluar unit kerja.
- Pelaksanaan kesejahteraan pegawai.
- Terlaksananya administrasi SDM.

### **C. Prestasi dan keunggulan PT. Jasa Raharja**

1. Memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 dimana bahwa sistem administrasi pelayanan santunan telah mendapat standar internasional.
2. Kecepatan pembayaran santunan untuk korban meninggal dunia di TKP, PT. Jasa Raharja cabang Riau rata-rata 7 hari telah membayarkan santunannya kepada ahli waris korban.

### **D. Visi, dan Misi**

#### **1. Visi**

Menjasi perusahaan yang terkemuka dibidang asuransidengan mengutamakan penyelenggaraan program asuransi sosial dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat

#### **2. Misi. Catur Bakti Eka Karsa Jasa Raharja**

- Bakti kepada masyarakat dengan mengutamakan perlindungan dasardan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarkat.
- Bakti kepada negara dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelengara program asuransi sosial dan asuransi wajib sarta BUMN
- Bakti kepada perusahaan dengan mewujudkan kesinambungan agar produktif tercapai sera optimal demi kesinambunga perusahaan.
- Bakti kepada lingkungan dan mempertanyakan potensi sumberdaya bagi keseimbangan dan kesejahtraan lingkungan.

### **E. Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Pekanbaru**

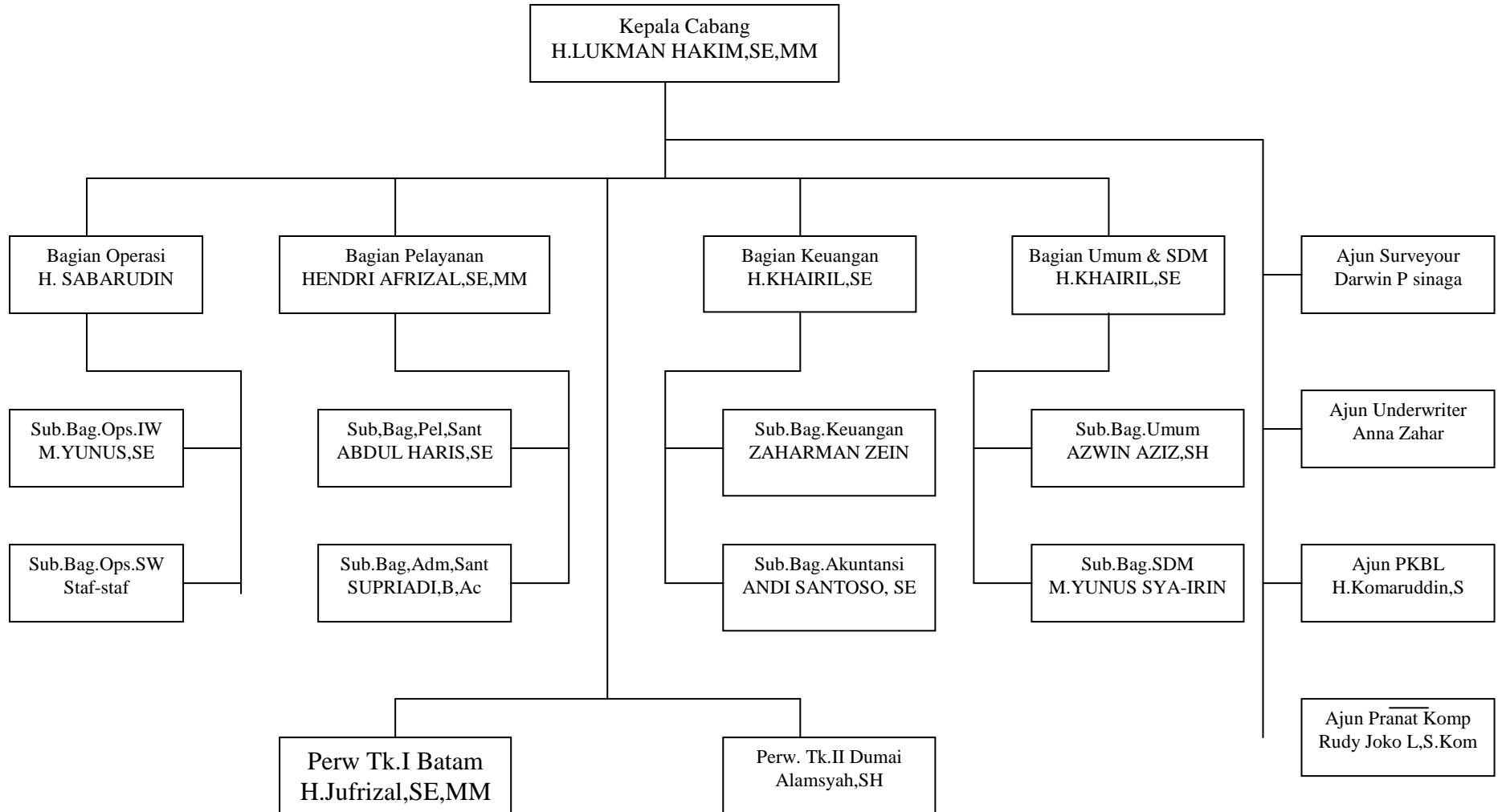
Struktur organisasi di suatu perusahaan berguna untuk pedoman

kerja/tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing individu yang ada dalam lingkup PT. Jasa Raharja (Persero).

Struktur organisasi baik merupakan salah satu alat untuk mempermudah koordinasi dan komunikasi, serta pengawasan atas semua aktivitas dari tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Kejelasan Struktur organisasi biasanya digambarkan dalam suatu bagan organisasi berupa kotak-kotak dan disusun menurut kedudukan/jabatan dari masing-masing fungsi. Bagan ini juga dihubungkan oleh garis-garis yang berfungsi menghubungkan kedudukan/jabatan yang satu dengan kedudukan/jabatan lain yang disebut garis saluran wewenang. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi serta saluran wewenang pada PT. Jasa raharja (Persero) dapat dilihat pada Gambar berikut ini:

**Gambar. 3.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI dan TATA KELOLA SERTA FRIFIL KARYAWAN**  
**PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG PEKANBARU**





## **BAB IV**

### **HASIL PELAPORAN DAN PEMBAHASAN**

PT. Jasa Raharja merupakan suatu jenis perusahaan persero, perusahaan yang bertujuan menyelenggarakan usaha di bidang asuransi kecelakaan yang diakibatkan oleh alat angkutan serta asuransi kecelakaan lainnya.

Langkah-langkah dalam proses administrasi penyelesaian santunan korban kecelakaan lalu lintas pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Pekanbaru :

#### **A. Pengajuan Santunan**

Yang dimaksud dengan pengajuan santunan adalah apabila korban/ahli waris dari suatu kecelakaan telah memenuhi dan mengurus persyaratan serta mengajukan berkas untuk mendapatkan santunan kepada perusahaan.

Dalam hal ini terdapat tiga hal yang perlu mendapat perhatian antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Peristiwa kecelakaannya berdasarkan ketentuan undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 juncto peraturan pemerintah No.17 dan 18 tahun 1965.
2. Persyaratan yang harus dipenuhi berdasarkan ketentuan undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 juncto peraturan pemerintah No.17 dan 18 tahun 1965 serta bukti pendukung lain yang diperlukan.
3. Administrasi pengajuan santunan.

Dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mengajukan santunan sebagai berikut :

1. Kelengkapan Dokumen Santunan.

Dokumen santunan harus diajukan oleh korban kecelakaan atau ahli warisnya. Persyaratan ini dimaksudkan untuk menghindari kemungkinan penipuan atau pemanfaatan ketidak tahuan mereka yang berhak atas santunan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Namun dalam kondisi tertentu, dapat diajukan oleh pihak keluarga korban atau yang membiayai perawatan korban.

Apabila pihak korban dari suatu kecelakaan telah memenuhi persyaratan sebagai pihak yang berhak atas santunan, langkah selanjutnya adalah mengajukan berkas kepada perusahaan. Dokumen-dokumen yang diperlukan untuk mengajukan santunan harus memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan, perusahaan telah mendapatkan jenis dokumen baku yang harus dipergunakan dalam pengajuan santunan.

## 2. Dokumen Dasar.

Dalam ketentuan Undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 juncto peraturan pemerintah No.17 dan 18 tahun 1965 Pasal 17 ayat (2) diatur bahwa untuk pembuktian keabsahan sesuatu tuntutan ganti kerugian pertanggung, wajib diserahkan surat-surat bukti yaitu proses perbal polisi lalu lintas, surat keterangan dokter yang merawat korban tentang fakta kematian atau cacat tetap dan keterangan ahli waris oleh pamong praja atau pejabat instansi yang berwenang tentang pewarisan yang bersangkutan. Dokumen baku yang harus dipergunakan dalam pengajuan santunan terdiri dari beberapa jenis yaitu :

- a. Surat pengajuan santunan.
- b. Formlir model "K".
- c. Keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan.



d. Keterangan ahli waris.

Keempat jenis dokumen diatas ditetapkan sebagai dokumen dasar untuk mengajukan santunan kepada perusahaan.

2. Formulir Dokumen Dasar.

Masing-masing lembar jenis dokumen dasar dicetak secara terpisah baik lembaran maupun halaman. Pemisahan ini dimaksudkan agar mengisi dan penyelesaian dokumen dapat dilakukan secara simultan/bersamaan hingga diharapkan dapat dicapai upaya percepatan penyelesaian pengerjaan dokumen.

a. Formulir model “K”

Dengan terlibatnya buku ini pengertian formulir model “K” adalah :

- Formulir model K-1 adalah formulir isian untuk korban kecelakaan lalu lintas jalan berdasarkan ketentuan undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 juncto peraturan pemerintah No.18 tahun 1965.
- Formulir model K-2 adalah formulir isian untuk korban kecelakaan penumpang alat angkut penumpang umum berdasarkan ketentuan undang-undang No.33 dan 34 tahun 1964 juncto peraturan pemerintah No.17 tahun 1965.

b. Jumlah lembar.

Jumlah lembaran masing-masing jenis dokumen dasar adalah :

- Surat pengajuan santunan : 1 lembar.
- Formulir Model “K” : 1 lembar terdiri dari 2 halaman.
- Keterangan kesehatan Korban akibat kecelakaan : 1 lembar.
- Keterangan ahli waris : 1 lembar.

## **A. Pengisian dan Penandatanganan.**

Surat pengajuan santunan di isi dan ditangani oleh pihak yang mengajukan.

### **1. Formulir Model “K”**

- a. Di isi berdasarkan laporan / instansi berwenang dan ditandatangani oleh pejabat Jasa Rahara, kemudian diketahui oleh pejabat kepolisian (minimal kepala unit laka atau setingkat) atau pejabat instansi yang berwenang. Pejabat Jasa Raharja yang berwenang menandatangani formulir K minimal kepala seksi sub bagian / kepala unit kepala perwakilan.
- b. Terhadap pengisian formulir Model K yang jauh dari kantor perwakilan atau kantor cabang, maka penanggung jawab sub perwakilan / samsat diberi wewenang mendatangi formulir Model K, dan diketahui oleh pejabat kepolisian (minimal kepala unit laka atau singkat).
- c. Pada kondisi tertentu seperti untuk kasus kecelakaan katastrof atau kasus kecelakaan yang telah diketahui jelas dan terjamin serta laporan polisinya telah diterima, formulir Model K dapat langsung ditangani pejabat Jasa Raharja tanpa perlu diketahui oleh pejabat berwenang.

2. Keterangan kesehatan korban akibat kecelakaan diisi dan ditandatangani pejabat rumah sakit / dokter yang merawat korban. Khusus untuk korban meninggal dunia tanpa perawatan / pengobatan sebelum meninggal dunia akibat kasusnya tidak digunakan, cukup hanya melampirkan surat kematian dari rumah sakit yang merawat korban.

3. keterangan ahli waris diisi oleh pihak lain yang berwenang dalam menetapkan ahli waris.

## **B. Jenis Dokumen Pendukung**

Selain dokumen dasar terdapat dokumen pendukung yang juga menjadi pengajuan santunan. Adapun jenis-jenis dokumen pendukung dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Laporan kecelakaan dari kepolisian atau pihak yang berwenang serta sket gambar.
2. Kwitansi asli biaya rawatan.
3. Kartu tanda penduduk (KTP).
4. Surat izin mengemudi (SIM).
5. Akte kelahiran atau akte kenal lahir.
6. Kartu keluarga (KK).
7. Surat nikah.
8. Keterangan cacat tetap dari dokter.
9. Dokumen lainnya di anggap perlu.

## **C. Persyaratan Pengajuan Santunan.**

Persyaratan pengajuan santunan guna memudahkan spesifikasi persyaratan pengajuan santunan, maka dalam hal ini perusahaan telah mengelompokkan kondisi korban kecelakaan menjadi empat kelompok yaitu:

- Korban meninggal di TKP tanpa melalui perawatan dan pengobatan dokter.
- Korban luka-luka.

- Korban luka-luka, kemudian mengalami cacat tetap.
- Korban luka-luka, kemudian meninggal dunia.

Berdasarkan pengelompokan kondisi korban kecelakaan tersebut di atas maka persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan santunan adalah sebagai berikut:

1) Korban meninggal tanpa biaya rawatan.

Dokumen dasar yang telah diisi secara lengkap dan benar, dilengkapi sebagai lampiran sebagai berikut:

- Laporan polisi (LP) dan sket gambar untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor, telegram atau berita acara kecelakaan dari perumukaan untuk kecelakaan kereta api berita acara kecelakaan dari nakoda / syahbandar, atau pejabat lain yang berwenang untuk kecelakaan kapal laut / sungai / danau, dan penyebrangan serta kecelakaan pesawat udara.
- Kartu tanda penduduk (KTP) korban atau ahli waris korban.
- Surat keterangan keabsahan ahli waris dari instansi yang berwenang, apabila kasus diragukan.
- Kwitansi biaya perawatan / pengobatan apabila korban mengalami perawatan dirumah sakit sebelum meninggal dunia.
- Dokumen pendukung yang diperlukan hanya diperlihatkan asli pada saat bersangkutan mengajukan santunan. Yaitu antara lain berupa asli:
  - a. Kartu keluarga (KK).
  - b. Surat nikah bagi korban yang telah menikah.
  - c. Akte kelahiran atau akte kenal lahir bagi korban belum menikah.

## 2) Korban luka-luka

Dokumen dasar yang telah diisi secara lengkap dan benar, dilengkapi dengan lampiran laporan polisi (LP) dan sket gambar untuk korban kecelakaan kendaraan bermotor, telegram atau berita acara kecelakaan dari permukaan untuk kecelakaan kereta api berita acara kecelakaan dari nakoda / syahbandar, atau pejabat lain yang berwenang untuk kecelakaan kapal laut / sungai / danau, dan penyebrangan serta kecelakaan pesawat udara.

### a. Penanganan oleh petugas penerima berkas.

Agar dalam pelaksanaan penanganan berkas santunan dapat berjalan dengan baik, maka petugas penerima berkas santunan mempunyai tugas sebagai berikut:

- Menerima setiap berkas santunan yang diajukan langsung oleh korban atau ahli waris serta menerima berkas santunan dari sub perwakilan / samsat dan berkas pelimpahan melalui kepala sub bagian administrasi santunan / kepala unit pelayanan santunan.
- Memberi nomor berkas dan mengagendakan dalam buku registrar/penomoran berkas santunan.
- Entry tanda terima berkas, kecuali entry data tanggal kembali dan catatan kekukarangan berkas (dikosongkan).
- Melengkapi berkas dengan lembar disposisi pengawas (LDP).
- Menyerahkan berkas kepada sub bagian administrasi santunan/unit pelayanan santunan/perwakilan untuk proses penelitian dan pengisian

catatan kekurangan dokumen dan tanggal kembali pada tanda terima berkas serta pemberian penjelasan kepada korban atau ahli waris korban.

- b. Penanganan oleh kepala sub bagian administrasi / unit pelayanan / perwakilan.

Untuk mengetahui kelengkapan berkas pengajuan santunan sekaligus sebagai tindakan pengamanan terhadap penyelesaian santunan, maka setiap berkas santunan diterima harus dilakukan sebagai berikut:

- Diteliti kelengkapan persyaratan dokumen (dokumen dasar dan dokumen pendukung lain).
- Menginformasikan hal-hal yang masih diperlukan dan diberitahukan penyelesaian lebih lanjut (kekurangan persyaratan, perlu penelitian lain-lain serta waktu penyelesaian santunan).
- Memberi tanda terima berkas yang telah diisi secara manual catatan, kekurangan berkas dan tanggal kembali kepada pengajuan santunan.

Bila kepala sub bagian administrasi / unit pelayanan / perwakilan berhalangan maka penanganan berkas menjadi tanggung jawab kepala sub bagian penelitian / kepala sub unit administrasi penanggung jawab pelayanan operasi.

#### **D. Penyelesaian Santunan.**

Suatu berkas santunan yang telah diyakini mendapat status terjamin dapat segera diproses untuk diselesaikan santunannya

- Proses otorisasi berkas.

Otorisasi berkas adalah kewenangan untuk mengambil keputusan atas pengajuan berkas santunan yang persyaratannya telah dikategorikan lengkap serta telah dilakukan penelitian secara cermat dan akurat.

➤ Hasil otorisasi.

Berkas-berkas santunan yang telah memenuhi persyaratan dapat diselesaikan dengan keputusan sebagai berikut:

1. Diberikan (bila terjamin) sekaligus menetapkan besar santunan.
2. Penolakan (bila tidak terjamin).
3. Melaksanakan pelimpahan (bagi korban / ahli waris korban ya berdomosili diluar wilayah cabang atau perwakilan).
4. Deponir, bila dalam waktu tiga bulan sejak diakui, korban/ahli waris korban tidak merealisasikan haknya dengan suatu penagihan terhadap perusahaan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Yang dimaksud dengan mengajukan santunan adalah apabila korban atau ahli waris dari korban kecelakaan telah memenuhi dan mengurus persyaratan serta mengajukan berkas untuk mendapatkan santunan kepada perusahaan.

Langkah-langkah proses administrasi santuna korban kecelakaan lalulintas pada PT. Jasa Raharja adalah sebagai berikut:

1. Pengajuan santunan.
2. Pengisian dan penandatanganan.
3. Jenis dokumen pendukung.
4. Persyaratan pengajuan santunan.
5. Berkas yang bersifat laporan sementara.
6. Penomoran berkas.
7. Pengesahan penelitian.
8. Penyelesaian santunan.

#### **B. Saran**

Dari uraian dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Penulis mengharapkan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Pekanbaru, system penyelesaian santunan lebih di tingkatkan agar reputasi dan citra PT. Jasa Raharja bisa dipertahankan dari tahun ke tahun.



2. Bagi personil dan staff yang ada pada kantor PT. Jasa Raharja hendaknya senantiasa dapat memperbaiki kinerja dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam memberikan santunan. Dengan adanya perbaikan yang dilakukan secara bertahap, maka citra dan nama perusahaan dapat terjaga.
3. Terhadap masyarakat penerima santunan diharapkan dapat memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dan mematuhi petunjuk yang telah diberikan oleh pihak PT. Jasa Raharja, sehingga dalam proses selanjutnya tidak mengalami penghambatan, dengan kata lain bahwa antara masyarakat penerima santunan dan pihak perusahaan harus saling mengerti dan memahami tugas dan kewajiban yang telah ditetapkan. Dengan demikian maka penyelesaian santunan dapat berjalan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmawi, Herman Drs. 2001. *Manajemen Asuransi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Direksi Jasa Raharja. 1999. *Administarsi Bidang Pelayanan*. PT. Jasa Raharja. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Administrasi Bidang Pelayanan Revisi II*. PT. Jasa Raharja. Jakarta.
- Donal R. Cooper. C, William Emory. 1981. *Metode Penelitian Bisnis*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran Edisi X*. Ikrar Mandiri Abadi. Jakarta
- Manulang. 1992. *Dasar-Dasar Manajemen*. BAPPIT. Medan.
- Prakoso, Djoko, SH. 1997. *Hukum Asuransi Indonesia*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Hukum Asuransi Indonesia*. PT. Rineka Cipta Abadi. Jakarta.
- Stoner, A.F. James dan Alfonsus Sirait. 1996. *Manajemen*. Erlangga. Jakarta.
- Winardi Hasyim. 1993. *Azas-Azas Marketing*. Mander Maju. Bandung.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Hal

Tabel II.1.	Struktur Organisasi Dan Tata Kelola Serta Profile Karyawan Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Pekanbaru .....	31
-------------	--	----